

**PENILAIAN KINERJA PUBLIK BERDASARKAN PELAYANAN DAN *VALUE***

***FOR MONEY***

**(Studi Kasus Pada Puskesmas Trosobo Taman)**



**OLEH :**

**NUR WAHYUNI ANGGRAINI**

**15.1.01.09355**

**Program Studi : Akuntansi**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2019**







## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Nur Wahyuni Anggraini  
NPM : 15.1.01.09355  
Program Studi : Akuntansi  
Tempat/ Tanggal Lahir : Sidoarjo, 19 Oktober 1997  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/ Anak ke : 3 (tiga)/ 3 (tiga)  
Alamat Rumah : Trosobo RT.04 RW.02 Taman-Sidoarjo

### B. ORANG TUA

Nama : Mochammad Atim  
Alamat Rumah/ Telepon : Trosobo RT.04 RW.02 Taman-Sidoarjo  
Alamat Kantor/ Telepon : -  
Pekerjaan Jabatan : -

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat MI Sunan Ampel II Trosobo Sidoarjo tahun 2009
2. Tamat SLTP di SMP YPM 1 Taman Sidoarjo tahun 2012
3. Tamat SLTA di SMK Kesehatan Mitra Sehat Mandiri Sidoarjo tahun 2015
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2015-2019	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/ Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

**Nur Wahyuni Anggraini**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *PENILAIAN KINERJA PUBLIK BERDASARKAN PELAYANAN DAN VALUE FOR MONEY* (Studi Kasus Pada Puskesmas Trosobo Taman).

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Selama masa perkuliahan hingga penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, nasihat, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Bapak Anang Subardjo, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Endang Dwi Retnani, M.si., Ak., CA. selaku dosen wali SA3.

6. Kepada kedua orang tua tercinta (Bapak Mochammad Atim dan Ibu Rumani) dan kedua kakak saya (Lilik Firtiyah dan Anis Nur Hayati) yang selalu memberikan dukungan untuk bisa segera menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua teman-teman dari kelas SA3 tahun 2015 yang sama-sama berjuang dari maba sampai sekarang.
8. Bankesbanpol Provinsi Jawa Timur, Bankesbanpol Sidoarjo, Dinas Kesehatan Sidoarjo, dan Puskesmas Trosobo Taman yang telah membantu memberikan izin dan data untuk penelitian skripsi ini.
9. Terima kasih untuk semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah mendukung saya dari dulu sampai sekarang baik langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengalaman, pengetahuan, dan waktu penelitian dari penulis. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk lebih baik kedepannya.

Surabaya, 15 April 2019

Nur Wahyuni Anggraini

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB 1: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA DAN RERANGKA PEMIKIRAN.....	9
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1 Penilaian Kinerja.....	9
2.1.2 Pelayanan Publik.....	11
2.1.3 Kebijakan Pelayanan.....	13
2.1.4 Profesionalisme SDM.....	16



2.1.5 Sarana Prasarana.....	18
2.1.6 Sistem Informasi Pelayanan Publik.....	19
2.1.7 Konsultasi Dan Pengaduan.....	20
2.1.8 Inovasi Pelayanan.....	22
2.1.9 <i>Value for Money</i> .....	24
2.2 Rerangka pemikiran.....	26
<b>BAB 3: METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Dari Populasi Penelitian.....	28
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.3 Satuan Kajian.....	31
3.4 Perhitungan Indeks Pelayanan Publik.....	32
3.5 Perhitungan <i>Value for Money</i> .....	33
3.6 Teknik Analisis Data.....	34
<b>BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	39
4.1.1 Gambaran Umum Puskesmas Trosobo.....	39
4.1.2 Visi Puskesmas Trosobo.....	40
4.1.3 Misi Puskesmas Trosobo.....	40
4.1.4 Hak dan Kewajiban Pasien UPT Puskesmas Trosobo.....	41
4.1.5 Hak dan Kewajiban Penyedia Layanan puskesmas Trosobo...	43
4.1.6 Struktur Organisasi Puskesmas Trosobo.....	44
4.2 Analisis dan Pembahasan.....	45
4.2.1 Pembahasan Berdasarkan PERMENPAN No.17 Tahun 2017..	45
4.2.2 Pembahasan Berdasarkan <i>Value for Money</i> .....	50
<b>BAB 5: PENUTUP.....</b>	<b>60</b>
5.1 Simpulan.....	60

5.2 Keterbatasan.....	61
5.3 Saran.....	61
JADWAL PENELITIAN.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	66



## DAFTAR TABEL

Tabel		Hal
1	Kategori Nilai Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik .....	28
2	Kriteria Ekonomi .....	29
3	Kriteria Efisiensi .....	29
4	Kriteria Efektivitas .....	30
5	Nilai Untuk Setiap Indikator .....	38
6	Nilai Setiap Aspek.....	39
7	Nilai Indeks.....	39
8	Kategori Nilai Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.....	40
9	Pengukuran Ekonomi Puskesmas Trosobo Periode 2017.....	42
10	Kriteria Ekonomi .....	43
11	Pengukuran Efisiensi Puskesmas Trosobo Periode 2017.....	44
12	Kriteria Efisiensi.....	45
13	Kriteria Efektivitas.....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Rerangka Pemikiran.....	18
2. Struktur Organisasi Puskesmas Trosobo.....	36



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Hal
1	Permenpan No.17 Tahun 2017	53
2	Perhitungan F-01 dan F-02.....	114
3	Perhitungan F-03 .....	115
4	Bobot Per Indikator dan Nilai Per Indikator.....	116
5	Laporan Realisasi Anggaran Puskesmas Trosobo Tahun 2017...	117
6	DUK Puskesmas Trosobo Tahun 2018	118
7	Puskesmas Trosobo .....	120
8	Struktur Organisasi dan Maklumat Pelayanan PKM Trosobo ....	121
9	Tarif Pelayanan dan Visi Misi PKM Trosobo.....	122
10	Alur Pelayanan Poli Umum dan Loker PKM Trosobo.....	123
11	Alur Pelayanan Poli Gigi dan Lansia PKM Trosobo.....	124
12	Alur Pelayanan Poli KIA-KB dan P2 PKM Trosobo.....	125
13	Alur Pelayanan Kamar Obat dan Ruang Tunggu PKM Trosobo	126
14	Tempat Bermain, Taman dan Tempat Parkir PKM Trosobo.....	127